

## **DELIBERAZIONE N. 2**

Oggetto: Miglioramento della qualità dei dati assicurativi e contributivi e dei canali di comunicazione con l'utenza.

### **IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA**

(Seduta del 4 febbraio 2003)

**VISTE** le linee di indirizzo per il piano triennale 2001-2003 approvate dal C.I.V. con deliberazione n. 5 del 18 aprile 2000;

**VISTA** la propria deliberazione n. 16 del 23 luglio 2002, avente ad oggetto "situazione e prospettive di sviluppo dell'area informatica", che si allega alla presente delibera;

**RIBADITA** la particolare attenzione del CIV nei confronti di tutte le attività rivolte ad un complessivo miglioramento delle informazioni assicurative gestite dall'INPS;

**CONSIDERATO** che le iniziative poste in essere con l'emissione dell'estratto conto e la conseguente attivazione di una corretta e puntuale gestione delle eventuali osservazioni dei lavoratori, consentiranno di pervenire ad un consistente aggiornamento dei dati assicurativi, presupposto indispensabile per la validazione e la certificazione della situazione previdenziale dei lavoratori ai fini pensionistici;

**TENUTO CONTO** che permangono situazioni di criticità sul fronte della gestione del conto contributivo e della più corretta gestione dei rapporti con le aziende e con i lavoratori autonomi;

**RITENUTO** che, in un contesto di Pubblica Amministrazione allargato, siano da intensificare gli scambi e gli incroci con le banche dati degli Enti e delle amministrazioni che gestiscono informazioni utili all'attività della riscossione dei contributi dell'INPS;

**CONSIDERATA** la particolare attualità di realizzare una maggiore integrazione degli archivi contributivi dell'Istituto con i dati dell'archivio delle imprese, previsto dalla legge 580/93 e trasmesso all'Istituto, in applicazione dell'art. 5 del DL 23

febbraio 1995, n. 41 convertito nella legge 22 marzo 1995, n. 85, al fine di perseguire un migliore aggiornamento dei dati, funzionale sia all'attività di recupero crediti, che alla più corretta gestione dei rapporti assicurativi con i lavoratori autonomi;

**TENUTO CONTO** che, sul versante del miglioramento dei canali di comunicazione con l'utenza, in aderenza con gli indirizzi impartiti con le linee per il piano triennale 2001-2003, l'evoluzione della tecnologia e dei sistemi di comunicazione consente di prefigurare un modello organizzativo articolato anche sulla base di nuovi canali di comunicazione, tali da rendere con maggiore efficacia e tempestività l'erogazione dei servizi all'utenza;

**CONSIDERATO** che l'articolazione delle politiche sociali sul territorio ed i nuovi adempimenti affidati all'Istituto richiedono l'installazione di un "punto contatto INPS" presso i Comuni dal quale gli utenti possano accedere on-line ad informazioni e servizi erogati dall'Istituto;

**TENUTO CONTO**, inoltre che:

- ? lo strumento più congeniale - in linea con le direttive di e-government che vedono gli enti territoriali come canale di accoglienza per la P.A. - si identifica con il "Punto contatto INPS", configurato come un portale di servizi internet, attraverso il quale il cittadino può accedere ai servizi INPS;
- ? la realizzazione di "punto contatto INPS" presso i Comuni non richiede costi aggiuntivi poiché l'implementazione di nuovi servizi e l'aggiornamento degli attuali viene realizzata dalla Direzione Centrale Sistemi Informativi e Telecomunicazioni, contemporaneamente per tutti i canali di accesso;
- ? per accedere al Punto contatto INPS i Comuni necessitano solamente di un collegamento in internet;
- ? a tale fine è utile che sia attivata una convenzione con l'ANCI;

**CONSIDERATO** che le possibilità offerte dalle nuove tecnologie consentono di poter effettuare servizi di assistenza e di consulenza basati sull'integrazione, su un unico canale di comunicazione (*internet*), delle applicazioni "dati" con la possibilità di interagire, sempre dallo stesso posto di lavoro con un operatore dell'Istituto in viva voce;

**PRESO ATTO** delle linee di intervento in materia di vigilanza, contenzioso amministrativo e legale, nonché informatizzazione delle procedure di recupero crediti nell'ambito della revisione dei rapporti con i Concessionari;

**VISTO** il documento allegato, dal quale si evince, tra l'altro, che non sussistono costi aggiuntivi per l'Istituto,

## **DELIBERA**

che venga data attuazione entro il primo semestre del corrente anno, fatta salva l'esigenza di non determinare costi aggiuntivi per l'Istituto, agli indirizzi precedentemente dettati con deliberazione n.16 del 23 luglio 2002 ed integrati come indicato nel documento allegato, finalizzati ad un ampliamento dell'offerta dei servizi automatizzati in tempo reale - anche attraverso modalità interattive audio/video- ai cittadini ed alle imprese, offrendo una pluralità di canali di accesso agli utenti, garantendo una omogeneità del servizio offerto e la riduzione dei supporti cartacei.

In tale contesto la realizzazione del "Punto contatto INPS" presso tutti i Comuni, configurato come un portale di servizi internet, attraverso il quale il cittadino può accedere ai servizi dell'Istituto, consente di ampliare ed integrare i servizi erogati e le funzioni di supporto superando la logica dei rapporti convenzionali con i singoli Comuni e prevedendo una convenzione quadro con l'ANCI.

Al fine di garantire l'efficacia delle attività di riscossione dei contributi e della gestione dei crediti, si sollecitano altresì gli Organi di gestione a promuovere verifiche periodiche delle informazioni risultanti dagli incroci tra le banche dati dell'INPS e quelle dell'archivio delle imprese gestito dalle Camere di Commercio per accertare il numero delle aziende iscritte, quello delle aziende eliminate, nonché le variazioni significative rispetto agli archivi dell'Istituto.

Visto  
Il Segretario  
(D. Ciarolla)

Visto  
Il Presidente  
(A. Smolizza)

## ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE N. 2 DEL 4.2.2003

### DELIBERAZIONE N. 16

**OGGETTO:** situazione e prospettive di sviluppo dell'area informatica.

#### IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 23 luglio 2002)

**VISTE** le linee di indirizzo per il piano triennale 2001-2003 approvate dal C.I.V. con deliberazione n. 5 del 18 aprile 2000;

**CONSIDERATO**, in particolare, che in tale documento si affermava che:

- ? *“l'informatica e l'utilizzo delle tecnologie confermano il loro ruolo strategico, sia in termini tecnici che organizzativi, ...”;*
- ? *“il contribuente, il pensionato, le imprese possano dialogare da casa e dagli uffici con l'INPS e risolvere così la maggior parte dei loro problemi di rapporto con l'Istituto”;*
- ? per rendere possibile il conseguimento di tali obiettivi si doveva *“destinare all'area informatica un budget adeguato e funzionale al miglioramento del sistema” ed alla realizzazione del piano delle sinergie;*

**RILEVATO** che tali valutazioni ed indirizzi sono stati ripetutamente confermati, da ultimo con la deliberazione n. 31 del 21 dicembre 2001;

**CONSIDERATO** che l'argomento in esame, nella seduta del 14 maggio 2002, è stato oggetto di informativa da parte del Direttore Generale e del Direttore Centrale responsabile del Sistema Informativo, e che è stato successivamente rilasciato dal Direttore Generale, in data 1.7.2002, un documento avente ad oggetto: “Situazione attuale e sviluppo futuro dell'area informatica”;

**VALUTATO** il suddetto documento, preso atto dei suoi contenuti e tenuto conto che gli stanziamenti per l'area informatica hanno già registrato incrementi per il 2001, nonché per l'esercizio corrente, con l'approvazione della 2<sup>a</sup> nota di variazione al bilancio preventivo 2002, in attuazione della direttiva governativa;

**CONSIDERATO** che il particolare momento storico-tecnologico rende necessario e non procrastinabile l'adeguamento dell'architettura del sistema informatico verso il paradigma della web-company e dell'offerta personalizzata all'utenza, attraverso la semplificazione delle infrastrutture, la razionalizzazione nell'uso delle risorse, la definitiva migrazione verso sistemi aperti ed il conseguente rafforzamento della sicurezza e della continuità di servizio da realizzarsi con soluzioni specializzate di business continuity;

**PRESO ATTO** dei risultati raggiunti con particolare riguardo all'incremento dei DM10 telematici e delle sperimentazioni effettuate Via – Internet, video e audio, con l'avvio della distribuzione dei PIN ai contribuenti;

**TENUTO CONTO** che permangono criticità in materia di procedure informatiche a supporto di aree di particolare rilievo quali ad esempio, l'area legale, il recupero crediti e la vigilanza, che necessitano di una soluzione in tempi rapidi;

**RITENUTO** che l'Istituto debba saper coniugare congiuntamente la capacità di assorbire le innovazioni offerte dall'evoluzione tecnologica con la valorizzazione delle risorse professionali esistenti al proprio interno, che dovranno essere integralmente utilizzate prima di ricorrere eventualmente ad appalti esterni;

**CONSIDERATO** indispensabile prevedere forme di sicurezza che evitino situazioni di blocco funzionale dell'Ente con pesanti ricadute sull'attività delle Agenzie periferiche e dei servizi on-line offerti all'utenza esterna;

**CONFERMATA** la validità delle linee di indirizzo espresse per l'Area informatica,

### **DELIBERA**

l'esigenza di accompagnare con iniziative coerenti il processo di evoluzione del sistema informativo dell'Istituto, indirizzando l'ampliamento dell'offerta dei servizi automatizzati in tempo reale ai cittadini ed alle imprese verso la realizzazione degli obiettivi tecnologici e della sicurezza previsti dalle recenti evoluzioni e direttive, offrendo una pluralità di canali di accesso agli utenti, garantendo una omogeneità del servizio offerto e la riduzione dei supporti cartacei.

La necessità e l'urgenza di investimenti tecnologici coerenti con gli obiettivi da perseguire e l'esigenza di individuare modelli organizzativi che prevedano centri integrati di responsabilità amministrativa e tecnica e la possibilità di un monitoraggio sistematico dello stato di avanzamento dei singoli progetti.

La promozione di nuove possibilità di accesso ai servizi individuali accompagnata da un rigoroso completamento ed aggiornamento delle banche-dati con il coinvolgimento dei Patronati – che sono stati recentemente individuati assieme ai Consolati come soggetti abilitati al rilascio dei PIN – e dei CAF.

Atteso che lo sviluppo del sistema informativo, così delineato, implica la ridefinizione della sua architettura organizzativa e di quella più generale dell'Istituto, il CIV sottolinea infine la necessità del coinvolgimento delle OO.SS. aziendali secondo le modalità previste dalle vigenti disposizioni contrattuali sulle modifiche conseguenti nell'organizzazione del lavoro e sui processi di riconversione professionale.

*Visto:*  
IL SEGRETARIO  
(D. Ciarolla)

*Visto:*  
IL PRESIDENTE  
(A. Smolizza)

**ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE**  
**CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA**

**DOC. 78/CIV**

***Commissione Istituzionale***

Oggetto: Miglioramento della qualità dei dati assicurativi e contributivi e dei canali di comunicazione con l'utenza.

Il CIV ha affrontato in diverse occasioni i temi della riorganizzazione dell'INPS, della sua presenza sul territorio, dell'efficacia dell'azione e della capacità di soddisfare i bisogni dell'utenza e, nei mesi che mancano alla conclusione della Consigliatura, ritiene importante e doveroso individuare la convergenza degli indirizzi tracciati con le attività poste in essere ed evidenziare gli obiettivi in via di risoluzione.

Sul complesso di tali problematiche, il CIV effettuerà nel corso delle prossime sedute, le analisi del grado di conseguimento degli obiettivi fissati nelle proprie linee di indirizzo attraverso l'esame della relazione già richiesta all'ufficio di Valutazione e Controllo Strategico.

Tra le questioni più rilevanti ripetutamente esaminate dal CIV meritano una particolare attenzione le attività rivolte ad un complessivo miglioramento delle informazioni assicurative gestite dall'INPS.

Le iniziative attivate, attraverso l'emissione dell'estratto conto, che dovrebbero concludersi nel corso dell'anno, e la conseguente attivazione di una puntuale gestione delle eventuali richieste dei lavoratori di inserimento di dati correttivi o integrativi, consentiranno di pervenire ad un consistente aggiornamento dei dati assicurativi.

L'operazione che vedrà le strutture dell'Istituto particolarmente impegnate, costituisce il presupposto indispensabile per la validazione e la certificazione della situazione previdenziale dei lavoratori ai fini pensionistici.

Sul fronte della gestione del conto contributivo e della più corretta gestione dei rapporti con le aziende e con i lavoratori autonomi, le attività poste in essere non sembrano, invece, aver determinato una radicale innovazione del rapporto tra l'INPS e gli operatori del settore.

Su questo versante si deve, purtroppo, sottolineare come, in un contesto sociale ed economico in rapida evoluzione ed in presenza di fasi di espansione o di crisi di mercato che si succedono con grande rapidità, l'Istituto non abbia saputo compiutamente trasformare l'attuale dialogo improntato a rapporti burocratici e fiscali in nuovi canali di comunicazione maggiormente caratterizzati a livello consulenziale e di assistenza, capace di recepire velocemente le più diverse istanze di cambiamento.

Gli indirizzi del CIV su questa materia, già impartiti in occasione dell'approvazione delle linee di indirizzo per il piano triennale 2001-2003 ( delibera n. 5 del 18 aprile 2000), meritano pertanto di ritrovare una collocazione prioritaria nelle scelte di revisione procedurale che verranno attuate nei prossimi mesi.

Si tratta, in primo luogo di richiamarsi ad un concetto di Pubblica amministrazione allargato rinnovando gli sforzi nella direzione degli incroci con le banche dati delle pubbliche amministrazioni che gestiscono informazioni utili all'attività della riscossione dei contributi dell'INPS.

Insieme agli incroci periodici con i dati dell'INAIL e quelli fiscali, si dovrà porre una particolare attenzione ai dati dell'archivio delle imprese previsto dalla legge 580/93, che costituisce lo "stato civile" delle stesse e che viene, attualmente, trasmesso all'Istituto con periodicità quindicinale da Infocamere, in applicazione dell'art. 5 del DL 23 febbraio 1995, n. 41 convertito nella legge 22 marzo 1995, n.85.

Gli archivi contributivi dell'INPS potrebbero, attraverso tale sistematico incrocio, conseguire un sicuro recupero dei dati mancanti o errati e, comunque, acquisire una tempestività di aggiornamento più necessaria e funzionale all'attività di recupero crediti e di corretta gestione dei rapporti assicurativi con i lavoratori autonomi.

In materia di gestione dei crediti, si ribadiscono gli indirizzi impartiti con le deliberazioni n. 1 dell'8 febbraio 2000, n. 14 del 13 giugno 2001, n. 3 del 26 marzo 2002 e con quella più recente, la n. 1 del 28 gennaio 2003 che, nel ribadire la necessità di provvedere ad una riclassificazione continua dei crediti, rivendica all'INPS la titolarità dell'attività di gestione dei crediti e delle scelte dei sistemi più idonei a conseguire l'obiettivo.

Permangono, inoltre, nel campo del contenzioso amministrativo e di quello legale le criticità evidenziate con la deliberazione n. 22 del 10 dicembre 2002 e più ampiamente riportate nel documento n. 74 allegato alla stessa .

Sul versante del miglioramento dei canali di comunicazione con l'utenza, in aderenza con gli indirizzi impartiti con le linee per il piano triennale 2001-2003, l'evoluzione della tecnologia e dei sistemi di comunicazione consente di prefigurare un modello organizzativo articolato anche sulla base di strutture snelle, agili ed economicamente vantaggiose che comunque riescano ad avvicinare l'Istituto al territorio, per l'erogazione di servizi all'utenza.

Infatti, l'evoluzione dell'Istituto quale azienda di produzione di servizi per il cittadino, le aziende e le PP.AA. in genere, impone che l'attuale sistema organizzativo "a rete" venga costantemente aggiornato e perfezionato anche in considerazione delle spinte promosse dalla recente legislazione in materia di politiche sociali e nell'ottica di una P.A. sempre più integrata.

Sulla base di queste considerazioni e nel ricordare che il C.I.V. nell'ambito dei propri indirizzi, ha più volte posto l'accento sull'ammodernamento del sistema informativo e sulla necessità di valorizzare il ruolo strategico dell'Istituto in termini di polo informatico della P.A., priorità ribadita anche con la deliberazione n. 16 del 23 luglio 2002, si descrivono i macro obiettivi individuati a livello prioritario per i prossimi sei mesi, come di seguito riportati:

1. Punto contatto INPS;
2. Comunicazioni audio video;
3. Telematizzazione dei certificati medici;
4. Pago INPS;
5. Ulteriori Obiettivi: informatizzazione del recupero crediti, del contenzioso amministrativo e legale e della vigilanza.

### ***1. Punto contatto INPS***

Installazione di un "punto Inps" presso i Comuni dal quale gli utenti possano accedere on-line ad informazioni e servizi erogati dall'Istituto.

Il punto contatto Inps presso i Comuni rende disponibile un ulteriore canale di accesso ai servizi dell'Istituto, con una presenza capillare sul territorio, in aggiunta a:

- ? Sedi territoriali Inps;
- ? Call Center;
- ? Internet;
- ? Intermediari (Patronati, CAF, Consulenti, Associazioni di Categoria, ...);
- ? Sportelli self-service.



Consente agli utenti di scegliere lo strumento più congeniale, in linea con le direttive di e-government che, tra l'altro, identificano gli enti territoriali come canale di front-office per la P.A.

I benefici di tale soluzione sono:

- ? rapidità di attivazione di nuovi punti contatto Inps
- ? semplicità di manutenzione
- ? fruibilità dei servizi offerti
- ? omogeneità dei servizi offerti tramite i diversi canali
- ? economie di gestione.

I servizi già disponibili per i Comuni sono suddivisi nelle seguenti macro aree:

#### 1. L'ISEE

#### 2. LE PRESTAZIONI SOCIALI:

- a) Assegni per nuclei familiari numerosi;
- b) Assegni di maternità.

#### 3. SERVIZI AL CITTADINO:

- ? Estratto contributivo ;
- ? Pagamenti prestazioni ;
- ? Domus (servizio di visualizzazione dello stato delle pratiche richieste all'Inps);
- ? Cud (Assicurato e Pensionato) (modello di certificazione unica relativo alle retribuzioni);
- ? ObisM (documento che riporta gli importi delle rate di pensione che verranno percepite durante l'anno);
- ? Iscrizione lavoratori domestici;
- ? Iscrizione lavoratori parasubordinati;
- ? Comunicazione decesso (invio telematico del modello di comunicazione del decesso di un assicurato o pensionato Inps);
- ? Variazione indirizzo;
- ? Modulistica on-line.

#### 4. I SERVIZI DI SUPPORTO:

- ? E-mail (servizio di Posta Elettronica per gli operatori comunali che abbiano la necessità di sottoporre quesiti relativi ai servizi)

- ? Parla con noi (servizio di comunicazione telefonica, attivata attraverso il Personal Computer, per gli operatori comunali che abbiano bisogno di un contatto diretto con un esperto INPS).

## **2. Rapporto con gli utenti attraverso sistemi di comunicazione telematica audio-video**

La diffusione e la pervasività su scala mondiale delle reti telematiche, unitamente alla convergenza di fonia, dati e video stanno portando ad una nuova generazione di servizi telematici, personalizzati e basati sull'integrazione delle tecnologie telefoniche con quelle dei personal computer e di *internet* provocando così il cambiamento del rapporto tra aziende, utenti, Pubbliche Amministrazioni e cittadini.

L'Istituto intende sfruttare tali tecnologie per:

- ? realizzare un servizio di supporto specialistico e consulenziale “on-line” agli utenti internet in termini di:
- ✍ assistenza alla navigazione nel sito
  - ✍ assistenza tecnica
  - ✍ problematiche di tipo normativo
- ? realizzazione di un canale di accesso per i servizi di assistenza e consulenza alternativo all'apparecchio telefonico.

La soluzione, già efficacemente sperimentata, che dovrà essere portata a regime, consente all'utente/navigatore di integrare su un unico canale di comunicazione (*internet*) le applicazioni “dati” con la possibilità di interagire, sempre dallo stesso posto di lavoro e mentre si naviga in *internet*, con un operatore dell'Istituto in viva voce.

La tecnologia adottata consente di garantire elevati livelli di qualità della comunicazione, anche con modem e computer a basse prestazioni; ad esempio permette l'accesso ad utenti che sfruttano connessioni alla rete con modem a 56 Kb, tecnologia utilizzata dalla quasi totalità degli utenti connessi ad *internet*.

In particolare, l'utente collegato al sito dell'INPS ha la possibilità di attivare una comunicazione telefonica con un operatore senza dover interrompere la connessione a *internet* per effettuare la chiamata, ma semplicemente selezionando uno specifico pulsante di “richiesta contatto telefonico”.

Utilizzando la stessa connessione *internet* per la gestione della telefonata, l'utente viene messo in comunicazione audio con un operatore che presta la necessaria assistenza.

Si realizza così l'integrazione audio/video tra tecnologie *internet* e telefoniche.

Per un supporto completo alla navigazione e all'utilizzo dei servizi *internet*, potranno essere realizzati servizi avanzati di navigazione assistita, condivisione e scambio di documenti e chat testuale.

Questo sistema innovativo di assistenza all'utente è già in sperimentazione per alcune applicazioni con alcuni Comuni e Patronati e si è rivelato particolarmente utile e gradito.

L'utilizzo di questa procedura di comunicazione consente all'Istituto di offrire agli utenti un servizio migliore poiché fornisce la possibilità di avere assistenza in tempo reale senza doversi necessariamente recare presso uno sportello INPS per una eventuale rettifica o chiarimento della pratica svolta.

La realizzazione di tale servizio non comporta costi aggiuntivi per l'Istituto, poiché nell'ambito del progetto di attuazione del Contact Center integrato Inps-Inail è prevista la realizzazione di tale canale di comunicazione.

### ***3. Eliminazione dei supporti cartacei attraverso modalità telematiche di trattazione dei certificati medici***

E' previsto l'invio del certificato medico tramite Internet, nel rispetto della legge n.675/1996 in materia di "privacy". Ciò consentirà di trattare in maniera automatizzata i milioni di certificati medici che affluiscono ogni anno all'INPS, consentendo di disporre dei dati in tempo reale (con conseguente tempestività dell'invio del controllo medico), direttamente in formato automatizzato e all'interno dei propri archivi.

L'informatizzazione di questo processo consente un notevole snellimento delle pratiche di acquisizione dei dati ed il monitoraggio in tempo reale delle prestazioni relative al periodo di malattia.

In particolare:

- ? I lavoratori sono sollevati dall'onere dell'invio per raccomandata A.R. o consegna diretta all'INPS entro 2 giorni del certificato medico;

- ? I medici di famiglia non hanno il problema del frequente approvvigionamento del modulario attualmente in uso predisposto su carta filigranata;
- ? l'Istituto ha a disposizione i dati in tempo reale (tempestività dell'invio del controllo medico), direttamente in formato elettronico e all'interno dei propri archivi; inoltre non deve predisporre la modulistica preintestata, con i dati dei medici, e la loro distribuzione, né prevederne adeguato stoccaggio.
- ? L'Istituto potrà riconvertire il personale, oggi impiegato in attività a basso valore aggiunto, quali: ricezione e smistamento dei certificati, acquisizione, fascicolazione ed archiviazione degli stessi.

Inoltre, il nuovo sistema potrà consentire di costituire una banca dati epidemiologica e perseguire una efficace attività di prevenzione e di educazione sanitaria nei confronti dei cittadini.

E' già in corso una sperimentazione con la Federazione dei Medici di Famiglia (FIMMG).

Da una analisi effettuata è emerso che il valore dei costi cessanti, con riferimento a circa 12 milioni di certificati che pervengono annualmente all'Istituto, è quantificabile, in termini di contabilità industriale (costi diretti e costi ribaltati) in circa €4,40 per ciascun certificato.

#### ***4. Rapporto con gli utenti attraverso modalità innovative di riscossione della prestazione pensionistica - Pago-INPS***

Nell'ottica di migliorare alcune forme di contatto con l'utente pensionato si sta sperimentando un nuovo ed innovativo sistema per poter ritirare, da parte dei pensionati Inps, la propria pensione tramite tessera elettronica, tipo bancomat, in modo da non vincolare gli utenti con i giorni fissi di riscossione e soprattutto con la possibilità di ritirare la pensione in maniera frazionata.

Questa iniziativa è volta al miglioramento della qualità dei servizi offerti ai pensionati, in particolare per quelli che intendono riscuotere la pensione in contanti, attualmente circa 8,5 milioni di persone.

Il "Pago-INPS" si pone come soluzione alternativa, rispetto al canale tradizionale di pagamento/riscossione, mediante l'utilizzo della carta elettronica.

Il pensionato può effettuare prelievi dalle postazioni bancomat ed effettuare pagamenti negli esercizi commerciali, tramite il circuito POS.

La circolazione della moneta è assicurata senza il materiale passaggio di denaro, con garanzia di sicurezza per i pensionati e minore afflusso agli sportelli degli uffici pagatori.

Il pensionato mantiene nell'ufficio bancario o postale prescelto, il punto di riferimento per qualsiasi problema legato alle operazioni contabili.

L'operazione per l'Istituto non ha costi aggiuntivi in quanto utilizza, ottimizzandolo, l'attuale sistema di scambio telematico delle informazioni tra l'Istituto e gli Enti pagatori.

Un ulteriore beneficio è il miglioramento del rapporto con l'utenza che avrà una tempestiva messa a disposizione della pensione.

## ***5. Ulteriori obiettivi***

### **? Informatizzazione del recupero crediti - riscossione mediante ruoli**

L'articolo 13 della Legge n° 488/98 ed i successivi decreti attuativi stabiliscono l'iscrizione a ruolo dei crediti INPS e l'affidamento della riscossione ai concessionari.

Il processo di affidamento della riscossione ai concessionari ha richiesto un intervento mirato per la revisione e l'aggiornamento delle procedure di gestione e recupero crediti dell'Istituto.

L'obiettivo di tale progetto è stato l'identificazione dei crediti da parte delle Sedi e la loro iscrizione a ruolo, ad esclusione di quelli già oggetto di procedimenti legali, mediante operazioni di censimento e sistemazione delle basi dati già in uso, per giungere ad una gestione univoca e trasversale, rispetto alle specifiche aree contributive.

Sono attualmente in esercizio le applicazioni informatiche finalizzate al censimento ed alla riorganizzazione delle basi dati, per le attività di iscrizione a ruolo dei crediti e gestione dei rapporti con i Concessionari della riscossione da parte degli operatori di Sede.

Ogni 2 settimane avviene la formazione dei ruoli che, "vistati" dal direttore di Sede vengono trasferiti telematicamente al CNC (Consorzio Nazionale Concessionari).

## ? **Contenzioso amministrativo e legale**

Per attenuare il fenomeno del contenzioso sono state apportate integrazioni alla procedura di gestione (SISCO) al fine di conoscere tramite procedura automatizzata la storia del soggetto ricorrente.

Le modifiche più importanti, tra le quali quelle riguardanti le prestazioni di disoccupazione ordinaria ed agricola, sono in produzione dallo scorso anno e permettono all'ufficio INPS (amministrativo/legale) di conoscere automaticamente la posizione relativa al ricorrente, sia con riferimento alla situazione amministrativa (richiesta, iter, concessione della prestazione) sia con riferimento alla situazione contabile tramite la connessione con gli archivi dei pagamenti (TEF).

Al fine di integrare le informazioni relative al ricorrente, oltre al collegamento con gli archivi già indicati, è in fase di rilascio la nuova versione della procedura (Sisco), che permetterà di effettuare in automatico l'interconnessione degli archivi del contenzioso con l'anagrafica unica INPS.

In tal modo sarà possibile conoscere la situazione del soggetto relativamente a tutte le gestioni in cui risulta iscritto.

Sarà possibile quindi avere la conoscenza della posizione in tutte le fasi (amministrativa/legale) e quindi agire immediatamente con l'eventuale erogazione della prestazione, nei casi in cui risulta dovuta, chiudendo di conseguenza il contenzioso (inutile) in atto.

Per valutare in modo compiuto la situazione contributiva aziendale, durante la fase legale di contenzioso è stata apportata un'ulteriore funzionalità nella procedura Sisco per l'interconnessione con gli archivi delle aziende.

Questa soluzione permette in automatico di verificare la situazione contributiva dell'impresa che ha generato, in opposizione alla cartella esattoriale, il contenzioso per il pagamento dei contributi dovuti.

Tale sistema di controllo in tempo reale permetterà, nel breve periodo, di scoraggiare il ricorso pretestuoso dell'impresa all'autorità giudiziaria, ai soli fini del prolungamento dei termini per il pagamento di quanto dovuto.

## ? **Vigilanza**

Saranno implementate le procedure informatiche che supportano le azioni e le strategie di vigilanza sul territorio.

In particolare saranno migliorate le procedure di colloquio tra i vari archivi in modo tale da avere sempre una visione integrata e completa dei fatti inerenti i soggetti interessati.

Questo obiettivo è raggiungibile attraverso le seguenti azioni:

- ✍ Miglioramento delle procedure di evidenziazione dei risultati ottenuti (verifica accertato/incassato).
- ✍ Sviluppo di apposite procedure in grado di valorizzare le informazioni messe a disposizione dalle Camere di Commercio.
- ✍ Monitoraggio dell'iter dell'azienda presso l'INPS, dopo che si è avuta notizia della sua iscrizione.

L'ampia visione dei fenomeni legati alle attività delle aziende comporterà la possibilità di contrastare il fenomeno dell'evasione.